



**Empresa Social del Estado
Barrancabermeja**

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL

"Si hay Salud lo Tenemos Todo"



PROCEDIMIENTO PARA TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS –PQRD-

- **OBJETIVO:** Dar respuesta o solución de manera ágil y oportuna a las quejas, reclamos, peticiones, y denuncias; presentadas por los usuarios, con el fin de incrementar su satisfacción con el servicio y lealtad hacia la empresa.
- **ALCANCE:** Este procedimiento aplica para todas las quejas, reclamos, peticiones y denuncias presentadas por los usuarios en los centros de salud y sede administrativa
- **RESPONSABLE:** Talento humano proceso SIAU



PROCEDIMIENTO RESOLUCION PQRD

- Recepcionar la queja, reclamo, petición o Denuncia presentada por el usuario por cualquiera de los canales de atención disponibles (presencial, vía telefónica, correo electrónico, página web o remitida por algún Centro de Salud, EPS, Secretaría Distrital de Salud, Ente de control. Diligenciar formato de registro de PQRD por parte del personal de SIAU
- Interpretar y analizar el asunto para determinar la causa de la insatisfacción. Si se le da respuesta inmediata se realizan las anotaciones en el formato registro de PQRD en el espacio de seguimiento y hallazgos de la PQRD y la firma del usuario que recibe la información, si no se resuelve continúa el proceso.
- Seleccionar el funcionario idóneo para la investigación y resolución de la PQRD cuando así lo requiera, teniendo en cuenta las causas que la originaron
- Remitir la queja, reclamo, petición o Denuncia al funcionario responsable del tratamiento de la situación detectada quien, de acuerdo a los hallazgos, deberá realizar las investigaciones pertinentes para dar respuesta o solución al caso presentado, dentro de los tiempos que estipula la normatividad vigente
- Entregar soportes de lo realizado y dar respuesta al Coordinador del SIAU, generando acciones correctivas y plan de mejoramiento correspondiente para garantizar la no repetición de eventos que afecten la calidad del servicio y por tanto el nivel de satisfacción del usuario con éste.
- Analizar los soportes de la investigación, generar la respuesta al usuario.
- Entregar respuesta al usuario que interpuso la PQRD. Si cumplidos los días hábiles establecidos para dar respuesta, no se le tiene una respuesta concreta al usuario, se le debe mantener informado sobre el seguimiento que se realizará al caso. (En todo oficio de respuesta al usuario se debe incorporar la advertencia que frente a cualquier desacuerdo con la decisión adoptada por la empresa puede elevar la consulta a la secretaria Distrital de salud, según circular Externa Supersalud 008 de 2018), o respuesta a través del aplicativo de PQRD página web



Marco Normativo PQRD

Artículo 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia.

Ley Estatutaria 1755 de 2015 *"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*

CONPES 3649 de 2010 *"Política Nacional de Servicio al Ciudadano"*

CONPES 3785 DE 2013 *"Modelo de Gestión Pública Eficiente de Servicio al Ciudadano"*

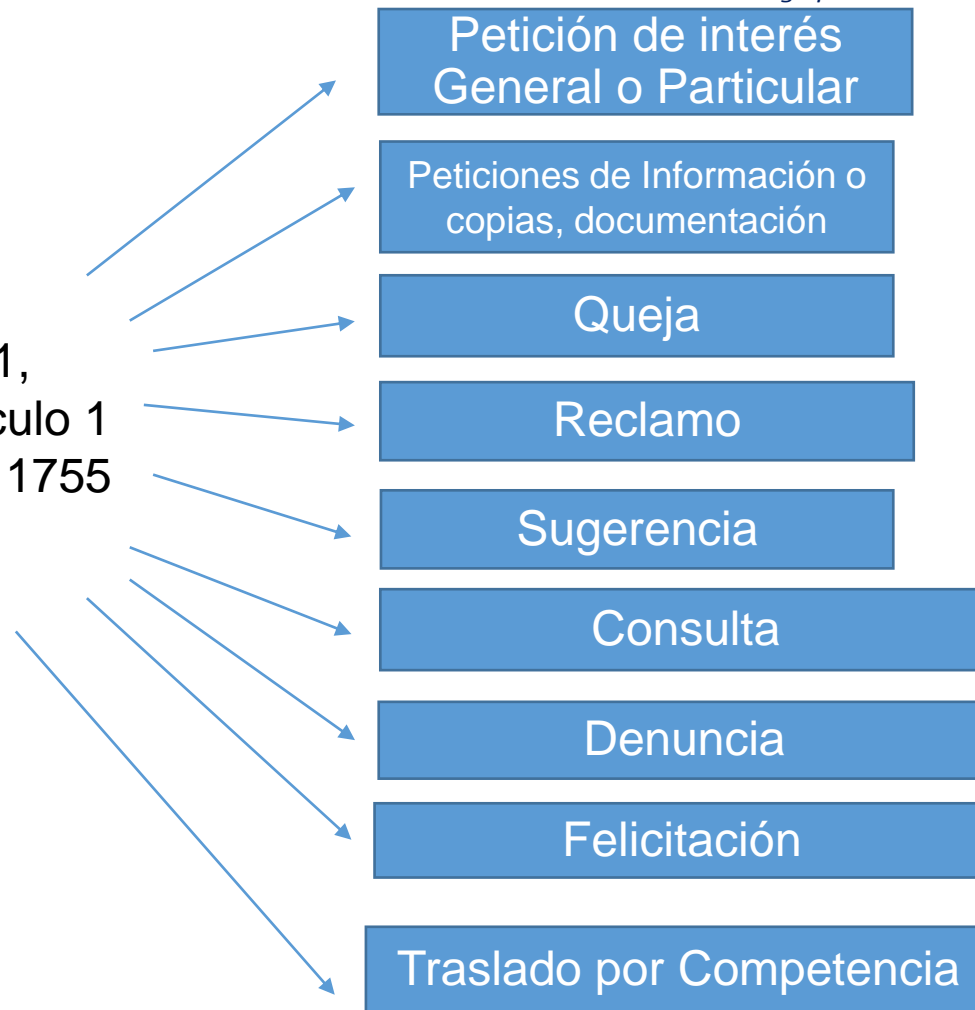
Ley 1712 de 2014 *"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"*

CIRCULAR 008 DE 2018, SUPERSALUD TITULO VII PROTECCION AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL



Modalidades Derecho de Petición

Ley 1437 de 2011,
Sustituida por el artículo 1
de la Ley Estatutaria 1755
de 2015





Clasificación del Derecho de Petición

- **Interés general:** Solicitud que una persona o comunidad realizan para que se les preste un servicio o se cumpla con una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.
- **Interés particular:** Solicitud que realiza una persona con el fin de que le sean resueltos determinados interrogantes o inquietudes que solo le interesa a él o a su entorno.
- **Petición de información y solicitud de copias:** Solicitud de información que realiza una persona sobre las acciones de las autoridades y en particular a que se le expidan copias (si estos documentos no tienen carácter de reservado); la solicitud puede estar motivada por intereses personales o con el fin de ejercer control y vigilancia sobre las entidades.
- **Consulta:** Solicitud mediante la cual se pone en consideración de la ESE Barrancabermeja un tema específico de competencia de la entidad, para que esta emita el correspondiente concepto



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

Se puede ejercer el Derecho de Petición por:

- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional.
- **Queja:** Es la manifestación, protesta, censura, descontento o inconformidad que eleva un usuario con relación a la conducta irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** Es toda manifestación de irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley
- **Sugerencia:** Manifestación de una idea o planteamiento realizada por una persona para mejorar un servicio o proceso de la ESE Barrancabermeja.
- **Felicitación:** manifestación de satisfacción con el servicio recibido



"Si hay Salud lo Tenemos Todo"



Plazos para resolver PQRD.

El plazo para responder las peticiones podrá prorrogarse excepcionalmente informando al peticionario antes del vencimiento los motivos de la demora y el plazo en que se dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.



5 Días hábiles

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS

LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS RELACIONADAS CON EL CON EL ACCESO AL SISTEMA DE SALUD QUE AFECTEN LA OPORTUNIDAD, CONTINUIDAD O INTEGRIDAD; PRESENTADAS DIRECTAMENTE POR LOS USUARIOS SE DEBEN RESOLVER EN UN TERMINO MÁXIMO DE 5 DÍAS A PARTIR DE LA FECHA DE RADICACIÓN.

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS RIESGOS DE VIDA

LAS TRASLADADAS POR LA SUPERINTENDENCIA COMO RIESGO DE VIDA TENDRÁN UN TERMINO DE RESPUESTA DE 2 DÍAS.

LAS QUE INVOLUCREN RIESGO INMINENTE PARA LA VIDA O DE INTEGRIDAD DE LAS PERSONAS Y SEGÚN CRITERIO INSTITUCIONAL CON BASE EN LA VULNERABILIDAD DE LA POBLACIÓN.

EJEMPLOS:

A LAS PERSONAS MAYORES DE 60 AÑOS , SE DEBE GARANTIZAR LA RESPUESTA DENTRO DE LAS 48 HORAS SIGUIENTES A LA SOLICITUD EN LO REFERENTE A CONSULTAS MEDICAS Y ODONTOLOGICAS, APOYOS DIAGNOSTICOS (EXAMENES DE LABORATORIO E IMAGENOLOGÍA), FORMULAS DE MEDICAMENTOS CUANDO NO SE SUMINISTRE DE MANERA COMPLETA, ENTREGAS A DOMICILIO SI EL USUARIO LO AUTORIZA

MENOS DE 5
DÍAS



Plazos para resolver PQR

Cada dependencia a través de los funcionarios responsables, tendrán en cuenta para resolver las peticiones, los siguientes plazos:

- Las peticiones generales o particulares (15) días hábiles siguientes a su recepción,
- Las consultas y conceptos treinta días (30) días hábiles siguientes a su recepción,
- Las quejas deberán resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción,
- Los reclamos deberán resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción,
- La solicitud de información pública en un término no superior a diez (10) días hábiles siguientes a su recepción,
- Las solicitudes de informes requeridos por Otras instituciones deberá resolverse dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción,
- Los traslados por competencia (5) días hábiles siguientes a su recepción.
- *** las Peticiones quejas y reclamos de riesgo de vida será menor a 5 días**



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

CANALES DE ATENCIÓN



WEB



ESCRITA



TELEFÓNICA



PRESENCIAL



Buzón

Página web:

www.esebarrancabermeja.gov.co

<http://esebarrancabermeja.gov.co/pqrsdf/>

- Redes sociales
- correos electrónicos
- Las 24 horas del día
- siau@esebarrancabermeja.gov.co

Radicados en la ESEB en recepción o en la oficina de SIAU
Horario de 7:00 am a 3:00 pm de lunes a jueves y el viernes de 7am a 2 pm jornada continua.

- Atención call center: área de facturación, asignación de citas medicas y odontológicas
- Atención al usuario oficina SIAU
- Recepción sede administrativa
- Secretaria gerencia
- Horario de 7:00 am a 2:00 pm en jornada continua.

- Atención al usuario oficina SIAU
- Cada una de las áreas de acuerdo al tema.
- Recepción sede administrativa
- Secretaria Gerencia
- Horario de 7:00 am a 3:00 pm en jornada continua.

- Buzones de sugerencias instalados y funcionando el procedimiento de apertura en cada centro de salud en sala de externa, urgencias y farmacia